



LAPORAN

**TINDAK LANJUT HASIL
SURVEI KEPUASAN PESERTA
TRIWULAN II
TAHUN 2022**

2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya Laporan Tindak Lanjut Hasi Survei Kepuasan Peserta Triwulan II Tahun 2022 telah tersusun. Laporan bertujuan untuk mengidentifikasi pencapaian tindak lanjut hasil survei kepuasan peserta yang telah dilakukan pada Triwulan II Tahun 2022 dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan.

Laporan ini juga disusun sebagai ikhtiar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabilitas, bersih, dan baik (*good governance*) yang sekaligus sebagai bentuk komitmen atas pelaksanaan reformasi birokrasi.

Semoga laporan ini dapat membawa manfaat bagi para pemangku kepentingan Pusdik Pancasila dan Konstitusi pada khususnya dan Mahkamah Konstitusi pada umumnya.

Plt. Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Imam Margono



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Tujuan	4
BAB II PEMBAHASAN.....	5
A. Rekomendasi Hasil Survei Kepuasan Peserta	5
1. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan	5
2. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi	6
B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta.....	7
1. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan	7
2. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi	8
BAB III PENUTUP	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagai *supporting system* memiliki fungsi untuk mendukung Mahkamah Konstitusi dalam melaksanakan kewenangannya memeriksa, mengadili, dan memutus perkara konstitusi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi. Kedua sistem pendukung tersebut harus memberikan pelayanan tidak hanya kepada 9 (sembilan) orang hakim konstitusi, namun juga memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat pencari keadilan (*justicia bellen*).

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, dalam Pasal 11 ayat (3) huruf h menegaskan bahwa dalam menjalankan tugasnya, Sekretariat Jenderal menyelenggarakan fungsi diantaranya yaitu pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Dalam rangka menyelenggarakan fungsi tersebut, maka dibentuklah Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang tertuang dalam Pasal 13. Penjabaran secara rinci tentang Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi ditegaskan dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal

Mahkamah Konstitusi Bagian Kesebelas Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Pasal 98 sampai dengan Pasal 108.

Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang merupakan unit kerja eselon II di bawah Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam konteks penyelenggaraan pendidikan peningkatan pemahaman hak konstitusional warga negara dan hukum acara Mahkamah Konstitusi. Peningkatan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan akan berbanding lurus dengan keberhasilan pendidikan yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, yang secara langsung akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai Pancasila, Konstitusi, Hak-Hak Konstitusional Warga Negara, dan Hukum Acara Mahkamah Konstitusi. Masyarakat yang paham dengan hak-hak konstitusional yang tertuang dalam UUD NRI Tahun 1945 akan mempertahankan atau memperjuangkan secara konstitusional apabila merasa hak konstitusionalnya dikurangi atau dilanggar karena berlakunya suatu undang-undang. Selanjutnya masyarakat yang paham dengan hukum acara Mahkamah Konstitusi dan memiliki kemampuan menyusun permohonan serta kemampuan memanfaatkan sistem informasi penanganan perkara konstitusi yang disediakan oleh Mahkamah Konstitusi pasca mengikuti pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi tentunya akan mempermudah dan memperlancar proses persidangan di Mahkamah Konstitusi sehingga membantu para hakim menghasilkan kualitas putusan yang bermutu dan implementatif.

Dalam menyelenggarakan pendidikan peningkatan pemahaman hak konstitusional warga negara dan hukum acara Mahkamah Konstitusi, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melakukan survei kepuasan pelayanan kepada peserta pendidikan. Survei ini diperlukan untuk mengetahui seberapa baik penyelenggaraan layanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Melalui survei, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berusaha mendengarkan dan memahami kebutuhan para penerima

layanan, menggali permasalahan yang mereka hadapi, dan mengetahui tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan penerima layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Hasil survei ini menjadi salah satu bahan evaluasi dan penentuan target perbaikan kedepannya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi baik secara individu pegawai maupun organisasi.

Pada triwulan II tahun 2022, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi telah melakukan survei kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan kegiatan. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei dimaksud, maka disusun laporan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan peserta untuk mengetahui pelaksanaan upaya perbaikan kinerja layanan publik yang berkelanjutan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan

Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;

6. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

C. Tujuan

1. Mengidentifikasi hasil evaluasi yang telah ditindaklanjuti oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
2. Mengetahui taraf pencapaian tindak lanjut hasil survei kepuasan peserta yang telah dilakukan periode sebelumnya; dan
3. Meningkatkan kualitas atau performa penyelenggaraan pendidikan.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Rekomendasi Hasil Survei Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil survei kepuasan peserta triwulan II tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa beberapa aspek pelayanan penyelenggaraan pendidikan masih perlu ditingkatkan mulai dari komponen pelayanan yang memperoleh tingkat kepuasan terendah hingga komponen pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi dari peserta pendidikan. Berikut merupakan rekomendasi perbaikan berdasarkan laporan survei kepuasan peserta:

1. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan

Komponen	Faktor Penyebab	Rekomendasi	Keterangan
Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan	<ul style="list-style-type: none">- Penyelenggaraan pendidikan secara daring (<i>online</i>) dengan jadwal kegiatan yang padat- Penyelenggaraan pendidikan pada 3 (tiga) zona waktu di Indonesia secara bersamaan- Narasumber tidak tepat waktu untuk bergabung pada zoom meeting- Peserta tidak tepat waktu untuk bergabung pada zoom meeting	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan evaluasi jadwal kegiatan- Melakukan evaluasi terhadap metode pendidikan yang diterapkan dengan mempertimbangkan zona waktu di Indonesia- Memastikan narasumber untuk bergabung tepat waktu- Memastikan peserta untuk bergabung tepat waktu	Telah Ditindaklanjuti

<p>Kualitas Tampilan Video Visual Pembelajaran</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan video visual sangat dipengaruhi oleh jaringan internet - Tampilan video visual dipengaruhi oleh desain-desain visual yang digunakan 	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan jaringan internet lancar - Menyiapkan desain-desain visual lebih awal untuk memberikan waktu perbaikan apabila dianggap kurang menarik - Mengevaluasi setiap desain-desain visual yang akan digunakan - Memperhatikan ukuran-ukuran frame yang digunakan sehingga ukuran frame narasumber, moderator, materi, dan lain-lain lebih proporsional 	<p>Telah Ditindaklanjuti</p>
--	---	--	------------------------------

2. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi

Komponen	Faktor Penyebab	Rekomendasi	Keterangan
<p>Kualitas Audio dan Video</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas audio dan video sangat dipengaruhi oleh jaringan internet - Kualitas audio dan video dipengaruhi oleh kualitas perangkat yang digunakan 	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan jaringan internet lancar - Memastikan perangkat (<i>device</i>) yang digunakan oleh panitia, narasumber dan moderator memiliki kualitas yang baik 	<p>Telah Ditindaklanjuti</p>

B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta

1. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan

a. Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan

- 1) Melakukan evaluasi terhadap jadwal kegiatan dan pertimbangan zona waktu

Evaluasi terhadap jadwal kegiatan telah dilaksanakan berdasarkan hasil kuesioner evaluasi kegiatan yang diisi oleh para peserta. Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi secara rutin melakukan rapat persiapan penyelenggaraan kegiatan beberapa hari sebelum pelaksanaan kegiatan. Pada rapat persiapan dimaksud juga dibahas hasil evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan sebelumnya, termasuk jadwal kegiatan.

Hal ini dilakukan dalam upaya untuk mengakomodasi saran dan masukan dari para peserta dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan kegiatan serta capaian tingkat pemahaman para peserta.

- 2) Memastikan peserta dan narasumber hadir tepat waktu

Setelah menyampaikan surat permohonan kepada narasumber, penyelenggara melakukan konfirmasi permintaan bahan materi yang akan diberikan kepada para peserta. Kemudian beberapa hari sebelum kegiatan dimulai, penyelenggara menghubungi narasumber untuk memberikan tautan/link zoom meeting serta mengingatkan jadwal narasumber agar para narasumber bergabung tepat waktu. Beberapa saat sebelum materi dimulai, penyelenggara juga selalu melakukan uji coba tampilan video dan audio para narasumber.

Terkait kehadiran peserta, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi secara rutin mengingatkan kepada peserta terkait jadwal sesi materi serta waktu presensi pada setiap sesi materi melalui channel Telegram.

b. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran

1) Memastikan jaringan internet lancar

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan kegiatan pendidikan secara daring, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi memberikan perhatian terhadap kondisi jaringan internet. Hal ini ditindaklanjuti dengan merencanakan pengadaan alat penguat sinyal pada beberapa titik di lingkungan Grha Konstitusi 2 dan 3.

2) Melakukan evaluasi desain audio visual yang digunakan

Mengingat kualitas audio dan video sangat vital dalam pembelajaran daring, penyelenggara berusaha memastikan fungsi peralatan audio dan video dalam kondisi prima ketika penyelenggaraan kegiatan berlangsung. Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi selalu berkoordinasi dengan tim publikasi dari Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol dan juga pranata komputer dan teknisi untuk meningkatkan atau setidaknya menjaga agar kualitas audio dan video dapat baik dan stabil saat kegiatan diselenggarakan. Penyelenggara juga berupaya untuk meningkatkan tampilan visual pada *zoom meeting* dengan aplikasi vMix agar lebih menarik bagi para peserta.

Ke depan, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi akan koordinasi dengan tim publikasi dari Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol agar desain-desain visual dapat disampaikan lebih awal untuk memberikan waktu perbaikan apabila dianggap perlu diperbaiki/disempurnakan, termasuk ukuran-ukuran *frame* yang digunakan sehingga ukuran frame narasumber, moderator, materi, dan lain-lain lebih proporsional.

2. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi

Kualitas Audio dan Video

1) Memastikan jaringan internet lancar

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan kegiatan pendidikan secara daring, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi memberikan perhatian terhadap kondisi jaringan internet. Hal ini ditindaklanjuti dengan merencanakan pengadaan alat penguat sinyal pada beberapa titik di lingkungan Grha Konstitusi 2 dan 3.

- 2) Memastikan kualitas perangkat yang digunakan panitia, narasumber dan moderator

Terkait masukan kualitas perangkat penyelenggara dari peserta, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi selalu melakukan uji coba tampilan video dan audio para narasumber sebelum sesi materi dimulai, bahkan juga kepada para tamu undangan yang hadir dalam acara pembukaan dan penutupan.

BAB III

PENUTUP

Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi telah dan akan terus meningkatkan pelayanan kepada para peserta pendidikan. Sebagian besar kritik, saran, dan evaluasi yang disampaikan oleh peserta yang sudah terakomodir dan ditindaklanjuti oleh pihak penyelenggara. Namun demikian, di masa-masa akan datang, masih perlu ditingkatkan sarana, prasarana, maupun metodologi pembelajaran terkait masukan-masukan dari peserta.

Di samping itu, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi perlu mendorong upaya untuk memastikan seluruh peserta pendidikan mengisi kuesioner-kuesioner *online* yang telah disediakan. Selain itu, penyelenggara juga perlu melakukan evaluasi terhadap kuesioner *online* baik dari sisi substansi dan klasifikasi pertanyaan maupun dari sisi kemudahan peserta mengakses kuesioner kegiatan.